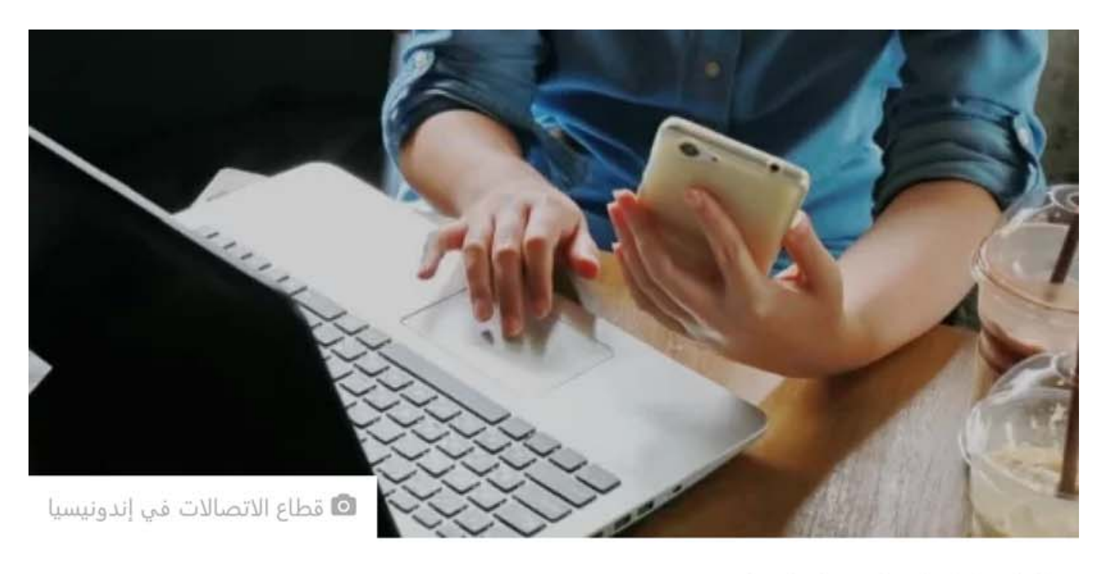


قطاع الاتصالات في إندونيسيا

العلم والتكنولوجيا تكنولوجيا

# الاتصالات وقضايا المجتمع.. التجربة الإندونيسية والواقع المصري

محمد أبو قريش • 30 سبتمبر، 2023

**التجربة الإندونيسية والواقع المصري**.. أول الطريق إلى الحكمة هو أن نسمي الأشياء بأسمائها الحقيقية، وباب الاتصالات وقضايا المجتمع يلقي الأضواء على تأثيرات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على القضايا الاجتماعية والأمور العظيمة قادمة، وتستحق أن نحيا ونموت من أجلها.

## التجربة الإندونيسية

يقوم تحليل الأسواق على أسس ومفاهيم نظرية تبني عليها مراكز وبيوت الخبرة العالمية والشركات الاستشارية الادارية والمالية نظرتها المنهجية لهذه الأسواق، وتخرج بمجموعة تنبؤات وتقديرات للنمو وتحديد فرص الاستثمار في هذه السوق من عدمه، كذلك تحصر المخاطر على الاستثمارات الأجنبية، وتقوم هذه المفاهيم النظرية على تحليل الظروف الخارجية والداخلية، وتحليل لمصادر القدرات الذاتية للمؤسسات بالسوق ودراسة لظروف المنافسة.

تأثرت إندونيسيا بأزمة النمور الآسيوية.. يبلغ عدد السكان تحت خط الفقر 48 مليون نسمة بنسبة 24% (تقديرات 99). . ينخفض معدل الناتج القومي الإجمالي إلى 0.8% (عام 99) بعدما كان 78% (عام 96).. (ملحوظة: بداية تدخل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي منذ عام 97 لإجراء عمليات

إعادة البناء بعد أزمة النمور الآسيوية.. وبفرض شروط فتح السوق أمام اللاعبين الكبار والإعفاءات الضريبية للاستثمارات لما يقرب من عشر سنوات وغيرها من مثل هذه الإجراءات، وفي الحالة المصرية تم اصدار قانون استثمار رأس المال العربي والأجنبي منذ عام 74 واحتوى على مثل هذه الإعفاءات).

لم تكن إندونيسيا بعيدة عن الفساد بل تعد من أكبر دول العالم فسادا، فهي تحتل المرتبة الخامسة في قائمة أسوأ 90 دولة فسادا.. والجريمة والغش علق بكل مؤسسات الدولة وشمل مؤسسات الاتصالات.. وعندما بدأت شركة الاتصالات الرئيسية للتليفون المحمول مراجعة استراتيجيتها مثلا.. وجدت أن هناك الكثير من شكاوي الخدمة.. يأخذ المشترك الجديد من يومين لخمسة لتشغيل خطه الجديد أطول من المنافسين لها مثل ساتيليندو، أكسلسوميندو).. مشاكل الخدمة الفنية كثيرة ولا يمكن الاعتماد عليها.. فكثيرا ما تقطع المكالمات أثناء الحديث.. وهناك نسبة عالية من المكالمات لا تتحقق من أول اتصال.. وهي أقل من المعدل العالمي بوجه عام.. وتحددت أهداف الاستراتيجية لإعادة بناء مؤسسات الاتصالات التابعة للدولة على أساس مفهوم المؤسسة الموجهة لخدمة وإرضاء العملاء.

## انطباعات العملاء

أشار تحليل سوق الاتصالات في إندونيسيا أن الشركات الرئيسية لخدمات الاتصالات بالسوق تعاني من مشاكل جمة في خدمة العملاء، وأصبحت انطباعات العملاء عن خدمة هذه الشركات يقل كثيرا عن المستوى التنافسي القياسي، وسوق خدمات الاتصالات يمثل سوقا متسعا للغاية.. والمشاكل الفنية في الاتصالات تُسيئ بشكل واضح للشركات الرئيسية في القطاع.

وأشارت تحليلات السوق أيضا إلى ثقافة الموارد البشرية العاملة بقطاع الاتصالات الرئيسي ووصفتهم بالميل لتجنب المخاطر بوجه عام.. وتفشي البيروقراطية بالإضافة إلى تدني مستوى المبادرات الذاتية، وكذلك تدخل مراكز النفوذ في سير عمل القطاع.. كذلك شكل هرمي للمؤسسة.. كذلك الترقي يعتمد على عناصر غير ذات الكفاءة والفاعلية.. كذلك نظام الحافز لا يعتمد كثيرا على الأداء. وأشارت توصيات مراكز وبيوت الخبرة الإدارية والمالية إلى ضرورة إعادة بناء ثقافة للمؤسسة تهتم وتركز على رضاء وخدمة العملاء.. ضرورة إعادة بناء مؤسسة قادرة على تقديم خدمات جديدة ولها قدرات للتماس والاتصالات الفعالة مع العملاء.. تطوير نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار.. تقديم خدمات المعلومات نظرا لتصاعد

ونمو حجم الحركة لاتصالات المعلومات حديثا.. ضرورة الاستثمارات في توسع الشبكة بناء على الطلب المتوقع من خدمات الاتصالات.. تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات لتطوير الاتصالات داخل المؤسسة.. وهذا يؤدي بالطبع إلى علاج فعال يرتفع بأداء المؤسسة.. هذا مع الاعتماد في هذه الاستثمارات على العوائد من أرباح المؤسسة، على المدخرات الوطنية (الدين الداخلي من البنوك الوطنية)، الاستثمارات الأجنبية (مع الضمانات الكافية لعدم سيطرة هذه الاستثمارات الأجنبية على السوق المحلي وعدم زيادتها عن نسبة المشاركة الوطنية.. ملحوظة: (القانون المصري في الاتصالات يأخذ في اعتباره هذه الضمانات).

تعد إندونيسيا رابع دولة في العالم من حيث تعداد سكانها (220 مليون نسمة).. وتتكون من 17000 جزيرة وتعد أحد الأسواق المهمة لخدمات الاتصالات والمعلومات.. وأهم ملامح هذا السوق أنه يتكون من 30% من سكانها تحت سن 14 سنة.. ولا تتعدى نسبة الكثافة التليفونية 3% (ثلاثة تليفونات لكل مائة فرد من السكان).. وقدرت بعض التنبؤات زيادة 20 مليون مشترك في المستقبل القريب.. وتبلغ كثافة التليفونات المحمولة حوالي 2%.

ويعد الاستثمار في قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات فرصة جيدة لإندونيسيا في توليد فرص عمل جديدة تساهم في حل مشاكل البطالة في البلاد.. تساهم في تطوير الوسائل التعليمية لتدعيم نقل المعرفة لقوى الإنتاج الإندونيسية.. تساهم في رفع كفاءة وفاعليه الأعمال والقطاعات الإنتاجية الأخرى.. تساهم في تطوير ورفع المستوى المعيشي لمواطني الدولة الإندونيسية.

## تكنولوجيات مختلفة للاتصالات

تستخدم في إندونيسيا تكنولوجيات مختلفة للاتصالات.. يستخدم CDMA,WCDMA,WCDMA 2000 كذلك تكنولوجيا WIRELESS.. نظرا لطبيعة الجزر الإندونيسية.. كذلك تكنولوجيا 3G – MOBILE. في الأسواق التنافسية ينظر الخبراء للمشغل الرئيسي (في الحالة المصرية.. تعتبر الشركة المصرية للاتصالات).. أنه يمتلك كافة مقومات النجاح الرئيسية.. شبكة ضخمة تغطي معظم أجزاء البلاد.. مخزون خبرات بشرية تراكمت على مدى فترة تاريخية ممتدة منذ نشأة الاتصالات في بلد ما (في الحالة المصرية 150 عاما).. يمتلك العلامة التجارية القوية جدا في أذهان المستخدمين.. ولكنهم يعرفون أيضا أنه الخاسر الأكبر من دخول منافسين ولاعبين جدد للسوق (في حالة الصين.. أكبر الأسواق العالمية.. ويعد سوقا

مفتوحا.. ولكن الانفتاح يتم تحت إدارة جيدة مركزية تضع ضوابط للاستثمار ودخول لاعبين جدد بشروط مشاركة الاستثمارات الأجنبية للاستثمارات الوطنية.. من المدخرات الوطنية.. وبنسبة لا تتعدى نسبة الاستثمارات الوطنية.. وهذا يحمي المشغل الرئيسي في الصين من أن يكون الخاسر الأكبر).

تعد تليكوميونيكازي هي شركة الاتصالات الرئيسية في إندونيسيا ( ملكية حكومية) وشركة تليكوم – سيل هي أكبر شركات المحمول بإندونيسيا تملك فيها الحكومة أكبر من 70% وتتجه إدارة تليكوميونيكازي لاكتساب مستخدمين جدد عن طريق تقديم خدمات جديدة وتخفيض تعريفة هذه الخدمات.. يتوقع لسوق المحمول في إندونيسيا أن تصل إلى 62 مليون مشترك بعد ثلاث سنوات، ويصاحب هذا النمو في سوق المحمول في إندونيسيا نموا موازيا في التصنيع التكنولوجي لأجهزة الاتصالات.. وتروج وسائل الإعلام الإندونيسي على أنه بحلول عام 2005 سيتم تغطية كافة أنحاء البلاد المكونة من 5000 محافظة وسيضاف على الأقل حوالي 3000 محطة أرضية لخدمة اتصالات المحمول وفي 2003 قدمت شركة تليكوم – سيل خدمات واي – فاي كذلك تبسيط التعامل مع المستخدمين، بحيث يتمكن من الحصول على كافة الخدمات من مصدر واحد مع العناية الفائقة بالمستخدم أصبح أمام تليكوميونيكازي ضرورة دخول سوق خدمات جديدة ليمكنها الحياة والاستمرار في الأجواء الجديدة بعد فتح السوق الإندونيسي للمنافسة.

إذ أن سوق الخدمات التقليدية التي ظلت تقدمها حتى الآن.. وبعد فتح السوق للآخرين.. لم يعد هذا سوقا كافيا للاستمرار في الحياة.. أصبح أمام الشركة الرئيسية بل يجب أن تعيد النظر في استراتيجيتها.. فالتليفون الثابت منخفض الكثافة في البلاد.. خدمات نطاق الترددات العريضة ( الخدمات التي تحتاج حيز ترددات واسع لإمكانية نقل الخدمات عليها مثل الصور والفيديو وصور الأشعة في الخدمات الطبية، ونقل المعلومات بسرعات عالية مثل خدمة ADSL، الإنترنت فائق السرعة) ما زالت منخفضة . . هناك منافسين مثل إندوسات وقد واجهت تليكوميونيكازي مثل هذه التحديات الاستراتيجية بدخول عالم خدمات مالتميديا وتقديم خدمات التريبل بلاي (الصوت – الصورة – المعلومات) من خلال نقطة واحدة.. دخلت مجال خدمات الرسائل القصيرة.. دخلت مجال خدمات الإنترنت.. دخلت مجال خدمات تطوير المحتوى وبجودة فائقة دخلت مجال المحمول وتطوير خدماته بامتلاكها لشركة المحمول الرئيسية بالبلاد تليكوم – سيل، هذا بالنسبة للمشغل الرئيسي لخدمات الاتصالات في البلاد.. وماذا عن الآخرين؟.

# تطوير البنية الأساسية لشبكات الاتصالات

نموذج حالة شركة إندوسات إحدى الشركات الكبرى في إندونيسيا.. فالتحدي الأكبر الذي وضعته أمامها هو تطوير البنية الأساسية لشبكات الاتصالات ومنذ حوالي 40 سنة.. ومع انفتاح السوق وبزوغ خدمات الاتصالات الخلوية انفتحت أمامها فرصا جديدة لتحسين البنية الأساسية وتقديم الخدمات الخلوية.. فالشركة تقدم خدمات اتصالات التليفون الثابت للسوق الإقليمي، وتمول هذا التطوير من الأرباح التي تحققها من خدمات الاتصالات الخلوية والتي مثلت بالنسبة لها حوالي 70% من العوائد وقد استطاعت كسب حوالي 3 مليون مستخدم جديد في التسعة شهور الأولى من عام 2004، ويمثل هذا زيادة قدرها 108% من عدد مشتركيها ويقدر عدد مشتركيها إجمالا حوالي 9 مليون مشترك وهناك 33% من العائلات بإندونيسيا يضعون إندوسات في المرتبة الثانية كمشغل.

ونموذج حالة شركة أكسل – كوم كأول مشغل لشبكات الاتصالات قطاع خاص.. وفي بلد كبير جدا مثل إندونيسيا.. ما هي نوايا مشغل من القطاع الخاص نحو تقديم خدمات الاتصالات.. لا شك أن بناء شبكات في بلد مثل إندونيسيا هو شيء من قبيل المهام الصعبة المكلفة أنها مشروعات البليون (المليار) دولار.. لا شك...

فالمنافسين الرئيسين لأكسل – كوم هما تليكوم – سيل وإندوسات، فلقد استطاعت تيلكوم – سيل مواجهة تحديات بناء الشبكة بتدعيم الشركة الأم الحكومية تليكوميونيكازي ولذلك تأتي إندوسات وأكسل – كوم في المرتبة التالية كمشغلين، ولكن ما يجري الآن في عالم الاتصالات في تلك المرحلة الانتقالية من العالم القديم إلى العالم الجديد.. عالم التمازج بين شبكات الصوت وشبكات المعلومات وشبكات الخدمات الخلوية.. لهو الفرصة العظيمة السانحة لمثل هذه الشركات.. فلقد نفذت الشركة كابل ألياف ضوئية فقري بطول المدن الرئيسية في البلاد واستخدمت الميكروويف وVSAT لنقل الصوت والمعلومات بجودة عالية وأنشئت أيضا كابل بحري بين جافا وسيولاويري وكاليمنتان وتقدم خدمات GPRS والدوائر المؤجرة ومزود لخدمة الإنترنت وخدمات الاتصالات الصوتية. أكسل كوم تملكها مجموعة شركات محلية وبعض الشركات الأجنبية وفي ديسمبر 2004 اشترت تليكوم ماليزيا 27% من أسهمها.

يسعى الإندونيسيين لجودة وتغطية متزايدة لخدمات الاتصالات، كذلك إنتاج كاف من العدد التليفونية يغطي الاحتياجات والتوسعات وبأسعار زهيدة.. ما يزال النفاذ لشبكة الإنترنت في إندونيسيا منخفض كذلك خدمات

DSL (أو الإنترنت فائق السرعة) يدور حول رقم 35000 مشترك ( أعلى من النسبة في مصر كثيرا) منهم على الأقل حوالي 10500 مشترك من قطاع الأعمال (البزنس).

لا شك أن قطاع الاتصالات بالمجتمع الإندونيسي قد تلقى دفعة قوية مؤخرا ودخل لاعبين جدد للسوق وقدمت خدمات جديدة في الاتصالات.. مُنحت التراخيص لخدمات الفو – أي – بي (نقل الصوت عبر بروتوكولات الإنترنت) ومنحت تراخيص ثلاثة لمشغلي خدمات الجيل الثالث من الموبايل، وأعلن مؤخرا عن ثلاث تراخيص أخرى في أكتوبر 2004.

## خصخصة قطاع الاتصالات

لكن هل الخصخصة كانت عملية ضرورية للتنمية الشاملة في قطاعات البلد المختلفة؟ بدأت عملية الخصخصة في البلدان الصناعية المتقدمة سابقة لما عداها بدول العالم، وذلك بعدما أثبت القطاع الخاص هناك إمكانية قيامه بأعباء التنمية بديلا عن الدولة، بالإضافة إلى قيامه بالتزاماته نحو المجتمع (مثل دفع الضرائب)، وليس بالضرورة أن تكون المبررات الموضوعية لتبني عمليات الخصخصة في الغرب.. لها وجود في البلدان النامية.. فعملية الخصخصة في البلدان التي تعاني ندرة رؤوس الأموال تؤدي بطبيعتها إلى قطع الطريق على تنفيذ استثمارات خاصة جديدة، فالأموال التي يدفعها القطاع الخاص لشراء أصول القطاع الحكومي العام هي في النهاية أموال كانت ستتحول جزئيا أو كليا لبناء استثمارات جديدة، فتتحول إلى تمويل تداول أصول قائمة فعليا ليس إلا. ورغم أنه من الممكن لرؤوس الأموال الأجنبية أن تساهم في تمويل الاستثمارات الجديدة، وبالتالي تمويل تحقيق النمو الاقتصادي في أي بلد إلا أن هذه الاستثمارات الأجنبية لا تأتي لأي بلد في القارة، إلا إذا كانت هناك دورة نمو وازدهار اقتصادي في هذا البلد قائمة على المدخرات والاستثمارات المحلية، والتي هي الأساس في تمويل الاستثمارات وتحقيق النمو الاقتصادي والتنمية الشاملة.

والنقطة الثانية الجديرة بالاهتمام هنا هي عملية الترويج لتخفيض حجم العمالة المصاحب لعملية إعادة الهيكلة، وربطها بالقدرة على المنافسة لما هو قادم.. فكما أن البطالة هي في حد ذاتها أحد أعراض أزمات التنمية في قطاعات البلد الإنتاجية والخدمية.. فإن تخفيض أعداد العمالة وخصوصا في البلدان النامية تشكل ظاهرة اجتماعية تؤثر أيضا على النمو وتختلف كليا عن ظروف البلدان الغربية وأمريكا.. فهناك نقابات واتحادات عمالية قوية وقادرة على صرف إعانات بطالة، بالإضافة لأن الحكومة نفسها تتولى

ذلك.. بل أن الشركات الكبرى في البلدان المتقدمة ترعى موظفيها حتى بعد الاستغناء عنهم، فهي قد تجد لهم في شركات أخرى تحتاج لمثل هذه الخبرات المستغنى عنها.. في حين تتحول هذه الظاهرة في البلدان النامية إلى عبء اقتصادي على التنمية.. والخروج من المأزق هو ضرورة إيجاد أنشطة إنتاجية جديدة يتم تأهيل العمالة المستغنى عنها للقيام بهذه الأنشطة، وخصوصا إذا كانت أنشطة لا تحتاج إلى مهارات تكنولوجية عالية مثل توزيع فواتير التليفونات مثلا.

إذا ليس بالضرورة لإدارة عملية التغيير أن يحدث نقل ملكية أصول أو يتم تخفيض أعداد من العمالة، فالهدف النهائي هو تحويل المؤسسة أو الشركة إلى شركة تهتم برضاء عملائها وتحقق احتياجاتهم من خدمات الاتصالات بكفاءة وجودة عالية تجعله أكثر من راضٍ وليست الأساليب السابقة هي الأساليب الوحيدة المطروحة لإحداث عملية التغيير.. خصوصا لما لها من آثار اجتماعية تؤثر على خطة التنمية الشاملة في قطاعات البلد المختلفة.

نموذج التنمية والتقدم الاقتصادي والعلمي والتكنولوجي وثورة الاتصالات والمعلومات والذي تم في الغرب المتقدم، ويتم الترويج له على أساس أنه النموذج الأفضل ولا يوجد بديل عداه للبلدان النامية، ويتم تلقين بعض النخب في هذه البلدان التي ما زالت بعيدة عن مستويات التقدم والرفاهية في الغرب.. لا يأخذ في اعتباره الظروف الاجتماعية والاقتصادية في هذه البلدان.. بل هناك كل الحالات التي انتهجت نهج وصفات البنك الدولي وصندوق النقد الدولي.. قد وقعت فيما يسمى فخ العولمة، فلقد تم تصدير عولمة القهر والفقر والصراعات الدامية والجوع والتمييز العنصري وانخفاض قيمة العملة وارتفاع نسبة البطالة في البلدان النامية وباعتبار أن هذه أزمات عالمية، ويجب أن يعاني منها الجميع ولكن تأثير هذه العولمة المتوحشة على البلدان الأقل نموا، فهو تأثير أكثر تدميرا عنه في البلدان المتقدمة.

#إندونيسيا #الخصخصة #شخابيط #قطاع الاتصالات